

## ABSTRAK

Studi ini bertujuan untuk menganalisis mekanisme penyelesaian sengketa konsumen pada BPSK yang mengerucut pada pelaksanaan kebebasan dalam pemilihan penyelesaian sengketa, selain itu juga bertujuan untuk mengetahui apa upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen jika terdapat ketidaksepakatan dalam pemilihan penyelesaian sengketa konsumen pada BPSK Kota Surabaya dan pada BPSK Kota Yogyakarta. Pelaksanaan kebebasan dalam pemilihan penyelesaian sengketa tersebut berdasarkan UUPK jo. Kepmenperindag No.350/MPP/Kep/12/2001. Penelitian ini merupakan penelitian empiris dengan menggunakan pendekatan secara yuridis-sosiologis. Penelitian dimulai dengan kajian ketentuan yuridis tentang penyelesaian sengketa konsumen. Setelah itu, dilanjutkan penelitian lapangan dengan teknik observasi, wawancara dan studi kepustakaan untuk mengetahui fakta sosiologis tentang pelaksanaan kebebasan dalam pemilihan penyelesaian sengketa melalui BPSK. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian mekanisme penyelesaian sengketa pada BPSK dilakukan melalui konsiliasi, mediasi, atau arbitrase dan atas dasar persetujuan para pihak serta tidak berjenjang. Mekanisme seperti ini merupakan sebuah kelemahan bagi konsumen karena akan memberikan kesempatan bagi pelaku usaha untuk menghentikan upaya hukum yang dilakukan konsumen dengan tidak menyetujui pilihan penyelesaian sengketa pada BPSK, sehingga bagi konsumen yang tidak mampu dan/atau barang dan/atau jasa yang dibeli mempunyai nilai yang lebih kecil dari pada berperkara di pengadilan negeri maka sudah dipastikan konsumen akan terhenti dalam memperoleh keadilan dan kepastian hukum.

*Kata-kata Kunci: Pelaksanaan Kebebasan; Pemilihan Penyelesaian Sengketa; BPSK*